



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés dématérialisation actes administratifs

Question écrite n° 7618

Texte de la question

M. Vincent Rolland appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés posées par la dématérialisation des actes administratifs, en particulier pour les cartes grises. Pour la cession d'un véhicule, de nombreux cas de grandes difficultés, voire de blocages sont rapportés depuis que le traitement des dossiers est délégué à l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Les problèmes techniques, qui peuvent être légitimes lors du lancement d'un nouveau service, ne doivent pas pour autant perturber dans de telles proportions l'activité des Français. Un travail d'information supplémentaire en amont aurait également été bénéfique. Par conséquent, il souhaite connaître les mesures qui seront prises pour débloquer la situation des nombreux automobilistes actuellement qui peinent à régulariser leur situation administrative, et les conséquences qui en seront tirées pour les prochaines mesures de dématérialisation.

Texte de la réponse

La réforme des préfectures dite « plan préfectures nouvelle génération » touche à sa fin. La dernière étape significative a concerné la généralisation, le 6 novembre 2017, des télé-procédures relatives aux demandes de certificats d'immatriculation de véhicules. Préparée depuis de nombreux mois, cette modernisation de la délivrance des titres a fait l'objet d'une importante communication auprès du grand public, dans les organes de presse, les radios et les réseaux sociaux. Une des principales caractéristiques de cette réforme est l'obligation d'effectuer sa demande de titre par voie numérique, sans accès à un guichet physique. Pour la plupart des usagers, cette possibilité de procéder aux démarches depuis leur domicile ou lieu de travail, à n'importe quel moment de la journée, constitue une simplification administrative appréciable, en leur évitant de se déplacer en préfecture, d'attendre au guichet et de poser, parfois, des jours de congés. Une fois produits, les titres sont directement adressés au domicile de l'utilisateur, ce qui constitue, là encore, une simplification des démarches administratives. Les télé-procédures ont permis de transmettre, à la fin mai 2018, plus de quatre millions et demi de demandes de certificats d'immatriculation. C'est autant de situations dans lesquelles l'utilisateur n'a pas eu besoin de se déplacer et d'attendre au guichet de préfecture. Comme dans la mise en place de tout nouveau système d'information, les difficultés techniques rencontrées, affectant un nombre limité d'opérations, sont apparues lors de la généralisation du dispositif. Parfaitement conscient des difficultés rencontrées par les usagers, le ministère de l'intérieur a mobilisé pleinement ses équipes pour parvenir à les résoudre. Ces travaux seront achevés dans les prochaines semaines. Certaines difficultés, aujourd'hui réglées, portaient notamment sur l'immatriculation des véhicules importés : la publication d'un arrêté ministériel a prolongé la durée des immatriculations provisoires. La priorité donnée au traitement de ces dossiers spécifiques par les centres d'instruction a permis de résorber le retard. Dans d'autres cas, c'est la prise en compte de véhicules anciennement immatriculés avec le numéro du département, dans l'ancien fichier national des immatriculations, qui pose difficulté, au moment où ils doivent obtenir une immatriculation dans le système actuel. Dans un certain nombre de cas, les difficultés ne sont pas dues à l'application informatique, mais au fait que le vendeur du véhicule n'a pas déclaré la cession, qui permet normalement à l'acheteur de prouver l'acquisition du véhicule. À défaut de disposer du code de cession que le vendeur doit lui transmettre, une procédure dématérialisée a été

mise en place pour que l'acheteur puisse fournir une preuve de la vente. Pour faire face aux retards occasionnés par les difficultés techniques lors de l'instruction des demandes, des mesures provisoires ont été prises pour permettre aux centres d'expertise et de ressources des titres (CERT) de diminuer rapidement le stock de dossiers en attente, dont le renforcement temporaire et significatif des effectifs des CERT qui produit ses effets. Les chiffres cités sur un grand nombre de dossiers bloqués ne correspondent à aucune réalité. En effet, chaque semaine, 200 000 certificats d'immatriculation sont édités par l'Imprimerie nationale. Enfin, le ministère a mis en place un dispositif d'accompagnement des usagers. Les 300 points numériques déployés dans les préfectures et sous-préfectures ont permis aux usagers peu habitués au numérique de faire leur demande, avec l'assistance d'un médiateur numérique (jeune en service civique). Outre la mise en place prochaine d'un site plus ergonomique, l'agence nationale des titres sécurisés a mis en place un dispositif téléphonique permettant de répondre aux questions des usagers. La situation s'est améliorée notablement, du fait des renforts importants en télé-conseillers, dont le nombre est passé de 48 début 2017 à 175 en janvier 2018. L'ensemble de ces mesures traduit l'engagement du Gouvernement à garantir un service de qualité pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national, et à maintenir sa vigilance tout au long de la mise en œuvre de cette réforme ambitieuse qui installe de nouvelles pratiques, à la fois plus simples et plus rapides, pour les usagers et les professionnels.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Rolland](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7618

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 avril 2018](#), page 3441

Réponse publiée au JO le : [10 juillet 2018](#), page 6099